Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0664

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. L. Strijk, secretaris)

Datum uitspraak	9 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van de bank.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

1.4 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. I.H.C. Jans, advocaat, kantoorhoudende te Eindhoven.

2. De kern

De consument heeft op een online marktplaats een tafel te koop aangeboden en werd door een geïnteresseerde koper ertoe gebracht via een link een verificatiebetaling te doen. Hij maakte hiertoe 19.497,49 Tsjechische Kronen, ofwel € 803,46, over naar www.bybit.eu. Dit bedrag stond twee dagen als gereserveerd op zijn creditcard. De consument vordert terugbetaling van het bedrag, vermeerderd met koersopslag van € 16,07, omdat de bank volgens hem de reservering had kunnen annuleren. De consument stelt dat de bank, door de reservering niet te annuleren, haar zorgplicht heeft geschonden. De commissie oordeelt echter dat sprake is van een toegestane betalingstransactie en dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden. De bank hoeft de schade daarom niet te vergoeden. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

3.1 De commissie is van oordeel dat de bank in dit geval niet verplicht is om de schade van de consument te vergoeden en licht dit oordeel hieronder toe.

Wettelijk kader voor betalingstransacties

3.2 De wettelijke regeling voor betalingstransacties maakt onderscheid tussen 'toegestane betalingstransacties' en 'niet-toegestane betalingstransacties'.

De betalingstransactie is een 'toegestane betalingstransactie'

3.3 De commissie is van oordeel dat het bedrag van € 803,46 dat de consument op 27 oktober 2025 in het kader van de oplichting heeft betaald, kwalificeert als een 'toegestane betalings-transactie.' Daarvoor is het volgende redengevend.

3.4 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument de betalingstransactie aan de oplichter zelf heeft geautoriseerd. De bank stelt dat de betalingstransactie is geaccordeerd in de Rabo App, in combinatie met een beveiligingscode en de creditcard van de consument. In zijn politieaangifte erkent de consument ook dat hij het bedrag van 19.497,49 Tsjechische Kronen, ofwel € 803,46, heeft zien staan in de Rabo App. De consument betwist ook niet dat hij de betalingstransactie zelf heeft gedaan.

Op de bank rust geen wettelijke vergoedingsverplichting

3.5 Bij toegestane betalingstransacties heeft de bank op grond van de wettelijke regeling voor betalingstransacties geen vergoedingsverplichting. In zo'n geval is de bank verplicht om gehoor te geven aan een volgens de procedure correct gegeven betaalopdracht. Na de uitvoering van een toegestane betalingstransactie heeft de bank als betaaldienstverlener geen wettelijke vergoedingsverplichting meer.[1]

Gereserveerde transacties kunnen niet meer worden teruggehaald

3.6 De consument voert aan dat hij de transactie op 27 oktober 2025 weliswaar heeft geaccordeerd, maar dat de bank de betaalopdracht na dat moment nog tijdig had kunnen annuleren. De consument heeft immers na instemming met de betaalopdracht twee keer contact opgenomen met de fraudehelpdesk van de bank terwijl het bedrag dat ten laste van de creditcard is gebracht, op dat moment nog op 'gereserveerd' stond.

[1] Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0542, r.o. 3.6.

Een reservering heeft volgens de bank slechts een administratief karakter en betekent niet dat de betaalopdracht nog door de bank kan worden tegengehouden. De commissie oordeelt dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden door de betaling niet te blokkeren. Hiervoor is het volgende redengevend.

3.7 Een betaaldienstgebruiker (de consument) kan een betaalopdracht niet meer herroepen vanaf het moment van ontvangst.[2] Dat is het tijdstip waarop de betaalopdracht door de betaaldienstverlener (de bank) van de betaler (de consument) wordt ontvangen.[3] Hieruit volgt dat de betaalopdracht onherroepelijk was vanaf het moment dat de bank de betaalopdracht van de consument had ontvangen via de Rabo App. De bank heeft vervolgens niet kunnen weigeren om de betaalopdracht van de consument uit te voeren.[4] Dat de betalingstransactie daarbij de status 'gereserveerd' heeft gekregen, betekent niet dat de betaalopdracht niet onherroepelijk is. De commissie begrijpt dat de consument de term 'gereserveerd' zo heeft opgevat dat de bank de uitvoering van de betalingsopdracht nog had kunnen en op zijn verzoek had moeten tegenhouden. Of de bank de betalingstransactie nog kon tegenhouden, kan de commissie niet beoordelen. De commissie kan wel beoordelen of de bank daartoe verplicht was. Dat was de bank niet, noch op grond van de wet, omdat de betalingsopdracht vanaf de ontvangst door de bank onherroepelijk was, noch op grond van de overeenkomst tussen de bank en de consument, omdat daarin op dit punt niet van de wet wordt afgeweken. Integendeel, in artikel 75 van de toepasselijke algemene voorwaarden is bepaald dat de consument een reservering niet ongedaan kan maken. De wet voorziet ook niet in een bepaling op grond waarvan de bank een eenmaal uitgevoerde betaalopdracht kan annuleren of terugdraaien.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[2] Artikel 7:534 lid 1 BW.
[3] Artikel 7:532 lid 1 BW.
[4] Artikel 7:533 lid 4 BW.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het reglement van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

In deze bijlage zijn de relevante bepalingen uit boek 7 BW te vinden.

Boek 7 BW

Artikel 7:532 BW

1 Het tijdstip van ontvangst is het tijdstip waarop de betaalopdracht door de betaaldienstverlener van de betaler wordt ontvangen.

Indien het tijdstip van ontvangst voor de betaaldienstverlener niet op een werkdag valt, wordt de ontvangen betaalopdracht geacht op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen. De betaaldienstverlener kan een uiterste tijdstip aan het einde van een werkdag vaststellen, na welk tijdstip een ontvangen betaalopdracht geacht wordt op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen. ...'

Artikel 7:533 BW

1 Indien de betaaldienstverlener weigert een betaalopdracht uit te voeren of een betalingstransactie te initiëren, wordt de betaaldienstgebruiker in kennis gesteld van deze weigering en, indien mogelijk, van de redenen daarvoor en van de procedure voor de correctie van eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.

2 De betaaldienstverlener verstrekt zo spoedig mogelijk de kennisgeving — of stelt deze ter beschikking — op de overeengekomen wijze, en in elk geval binnen de in artikel 537 vermelde termijnen.

3 In de raamovereenkomst kan de voorwaarde worden gesteld dat de betaaldienstverlener voor die kennisgeving een redelijke vergoeding in rekening mag brengen indien de weigering objectief gerechtvaardigd is.

4 Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de rekeninghoudende betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler zelf, onder meer door een betaalinitiatiedienstverlener, dan wel door of via een begunstigde is geïnitieerd, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.

5 Een betaalopdracht waarvan de uitvoering is geweigerd, wordt geacht niet ontvangen te zijn voor de toepassing van de artikelen 537, 543, 544 en 545.

Artikel 7:534 BW

1 De betaaldienstgebruiker kan een betaalopdracht niet meer herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst, bedoeld in artikel 532, eerste lid, tenzij anders is bepaald in dit artikel.
2 Indien de betalingstransactie door een betaalinitiatiedienstverlener dan wel door of via een begunstigde wordt geïnitieerd, kan de betaler de betaalopdracht niet meer herroepen nadat hij aan de betaalinitiatiedienstverlener instemming heeft verleend om de betalingstransactie te initiëren dan wel aan de begunstigde instemming heeft verleend om de betalingstransactie uit te voeren.
3 In het geval van een automatische afschrijving en onverminderd de rechten inzake terugbetaling kan de betaler de betaalopdracht evenwel herroepen, ten laatste aan het einde van de werkdag die voorafgaat aan de dag waarop de betaalrekening volgens afspraak wordt gedebiteerd.
4 In het in artikel 532, tweede lid, bedoelde geval kan de betaaldienstgebruiker een betaalopdracht herroepen tot uiterlijk het einde van de werkdag die aan de overeengekomen dag voorafgaat.
5 Na de in het eerste tot en met vierde lid bedoelde termijnen kan de betaalopdracht alleen worden herroepen indien zulks tussen de betaaldienstgebruiker en de relevante betaaldienstverleners is overeengekomen. In het in het tweede en derde lid bedoelde geval is ook de instemming van de begunstigde vereist.
6 Indien zulks in de raamovereenkomst is overeengekomen, mag de relevante betaaldienstverlener kosten voor de herroeping in rekening brengen.